



Fojas cincuenta y cinco
-55-

Rol N° 3751-2015/CMA

Talca, once de diciembre de dos mil quince.

VISTO:

PRIMERO. Que, a fojas 6 y siguientes don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ, comerciante, chileno, casado, domiciliado en 11 Oriente N° 1149, Talca, dedujo denuncia por infracción a la Ley del Consumidor N° 19.496, en contra de RIPLEY TALCA, representada por la Gerente doña CARLA GUTIÉRREZ, ambos domiciliados en calle 1 Norte, esquina 8 Oriente, comuna de Talca. En cuanto a la fundamentación fáctica de la denuncia, expone que el 13 de enero de 2015 compró un reloj en la tienda denunciada, marca Festina, por un precio de \$ 147.000.- (ciento cuarenta y siete mil pesos). Expone que éste "dejó de funcionar, pensando en ese momento que se trataría de pila, pero me percaté que era problema de la máquina". En marzo de 2015 fue a la tienda solicitando su reparación, siendo enviado al Servicio Técnico. Una vez retirado el producto del servicio técnico y habiendo pasado unos pocos días, continuó con el mismo problema, acudiendo nuevamente a la tienda donde le dijeron que no podían hacer nada. Debido a tal respuesta concurrió ante el Servicio Nacional del Consumidor, para efectuar un reclamo. RIPLEY contestó a dicho Servicio, expresando que el reloj no presentaba fallas de fábrica, sino que posiblemente estas habían sido causadas por terceros, situación que el denunciante niega absolutamente.

En cuanto al derecho refiere los artículos 43; 1 N° 1, 2, 3, 4 y 5; 2 letra a); 2 bis letra b); 3 letra c), d) y e), 24 de la Ley N° 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de RIPLEY TALCA y condenar a la denunciada al máximo de las multas establecida en el artículo 24 la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

SEGUNDO. Junto a lo anterior, don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ, ya individualizado, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RIPLEY TALCA, representada por doña CARLA GUTIÉRREZ, Gerente de Tienda, ambos domiciliados en calle 1 Norte esquina 8 Oriente de la comuna de Talca. El actor dio por reproducido lo expuesto en la denuncia infraccional en cuanto a los hechos y el derecho allí invocados.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA



Fojas cincuenta y seis
-56-

Los conceptos demandados y sus montos son los siguientes: **DAÑO EMERGENTE: \$147.000.- (ciento cuarenta y siete mil pesos)**, que corresponde al dinero pagado por el producto; **DAÑO MORAL: \$ 250.000.- (doscientos cincuenta mil pesos)**, expresando por este concepto que las compras deberá realizarlas en otro lugar, trayendo consigo pérdida de tiempo, gasto de combustible, perdidas de hora de trabajo, etc.

En cuanto al derecho refiere el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496.

Por último solicitó tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de RIPLEY TALCA, ya individualizada, y en definitiva, condenar a la contraria a pagar la cantidad de \$ 397.000.- (trescientos noventa y siete mil pesos), o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

TERCERO. Que, a fojas 28 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba el que se realizó con la comparecencia de la parte denunciante y demandante civil don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ y de la parte denunciada y demandada civil RIPLEY STORE LIMITADA representada por la abogada doña ALEJANDRA GAETE ANDRADE.

La parte denunciante y demandante civil, ratificó en todas sus partes la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios.

La parte denunciada y demandada civil, contestó mediante minuta escrita (rolante a fojas 21 y siguientes) la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios. La minuta refiere en lo medular las siguientes consideraciones:

En cuanto a la denuncia infraccional: Solicita que esta sea rechazada, con costas, argumentado que los hechos expuestos en la denuncia infraccional no son efectivos, los que acontecieron de una manera diversa a aquella que se relata en el libelo del actor, expresando que efectivamente el día 13 de enero de 2015, doña Isabel Quiroz, compró en dependencias de su representada un reloj marca Festina, modelo F 16761/1, por un valor de \$ 147.000.- de acuerdo a boleta de compra N° 9859. Que, "el día 03 de Marzo de 2014", se presentó la clienta en las dependencias de su representada, solicitando la reparación del reloj porque

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016



Fojas cincuenta y siete
- 57 -

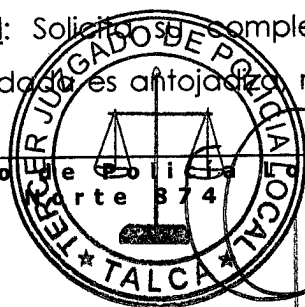
supuestamente presentaría problemas en su funcionamiento, específicamente se atrasaba, enviándose a reparación al Servicio Técnico de Festina Chile S.A., en el Servicio Técnico se le realizó mantención, cambiándose la pila y se le realizó un tratamiento de hermetismo, que consiste en que el reloj se sella al vacío para protegerlo del ingreso de polvo, suciedad y agua, entre otros, y el reloj fue devuelto al cliente funcionando perfectamente. Que, el día 23 de mayo de 2015 el reloj se envió nuevamente al Servicio Técnico, el cliente en esa ocasión solicitó cambio de producto, en el servicio técnico se le realizó mantención, cambio de pila, tratamiento de hermetismo y de acuerdo a informe de 29 de mayo de 2015, es devuelto a la clienta funcionando perfectamente. Sin embargo el denunciante y demandante civil insistió en requerir cambio de producto por las fallas presentadas, comunicándose telefónicamente el supervisor de servicio al cliente con el servicio técnico Festina Chile Ltda., quienes le informaron "para proceder al cambio del producto se debe determinar que la falla corresponde a un problema de fabricación, que no pueda ser atribuido a daños provocados por terceros. Y, en el caso de autos, el servicio técnico autorizado no ha diagnosticado defectos de fábrica en el reloj del denunciante y demandante civil".

Expresa además que respecto de la infracción alegada, su representada se encuentra exenta de toda responsabilidad en la supuesta infracción, ya que para proceder al cambio del producto se debe determinar que la falla corresponda a un problema de fabricación, que no sea atribuible a daños provocados por terceros, y en el caso de autos, el servicio técnico autorizado no ha diagnosticado defectos de fábrica en el reloj del denunciante y demandante civil.

Con respecto al derecho manifiesta que el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, no ha sido infringido por su representada, ya que no existe ningún incumplimiento por Ripley Store Ltda. **"ha operado la garantía del reloj, este ha sido reparado en dos oportunidades, sin costo para el cliente, y se le ha entregado funcionando en perfectas condiciones. Además para proceder al cambio del producto, que es el deseo del cliente, se le ha informado que se debe determinar que la falla corresponda a un problema de fabricación, que no sea atribuible a daños provocados por terceros"**.

En cuanto a la demanda civil: Solicita su completo rechazo, con costas, expresando que la suma demandada es antojadiza, respondiendo solamente a

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 arte 374



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
13 ENE. 2016



Fojas cincuenta y ocho
-58-

apreciaciones personales y creencias, que no existe ningún tipo de daño moral que indemnizar, ya que no ha existido infracción a la ley del Consumidor.

Prosiguiendo el comparendo, el Tribunal llamó a las partes a conciliación la que no se produjo. Seguidamente se recibió la causa a prueba rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos. La parte denunciada y demandada civil solicitó se oficiara a Festina Chile Ltda. a fin de que informara al Tribunal, por las reparaciones efectuadas al Reloj marca Festina, modelo F16761/1.

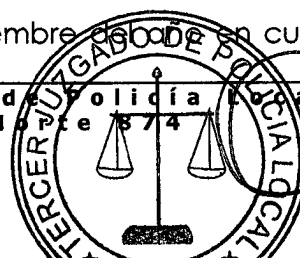
CUARTO. Que, a fojas 36 rola Oficio N° 2647-J de 03 de septiembre del año en curso enviado a FESTINA CHILE LTDA. en cumplimiento de lo resuelto a la diligencia solicitada por la denunciada en la audiencia de estilo.

QUINTO. Que, a fojas 37 y siguiente rola oficio emitido por Festina Chile Limitada, el 21 de septiembre de 2015, en respuesta a oficio N° 2603, de 28 de agosto de 2015, informando "- Entrada a reparación N° 1723: Se recepciona el citado reloj en el módulo Festina de Ripley Talca el 3 de marzo del presente año a cliente, quien indica que producto se atrasa. Al ingresar a taller y ser revisado por un técnico relojero este determinó que la falla no era de fabricación, sino que producto de algún accidente. Pese a lo anterior, se reparó, pues se encontraba dentro de la garantía, el técnico relojero realizó una mantención a la maquinaria interna completa, la que tenía mecanismo de ruedas desajustadas, por lo que se desarmó y armó (ajustó) completamente. - Entrada a reparación N° 1747: Se recepciona reloj en el módulo Festina de Ripley Talca el 23 de mayo (dos meses y medio después de la reparación anterior) del presente año a cliente, quien indica que producto vuelve a tener el mismo problema, es decir, que se atrasaba. Al ingresar a taller y ser revisado por un técnico relojero, indicó que reloj no presentaba ningún problema, y se le realiza una mantención (lubricación preventiva). Las observaciones del producto son: cierre, armys, caja y bisel rayados con piquete en este último a las 6. En razón de lo expuesto, no se aceptó el cambio del producto".

SEXTO. Que, a fojas 44 rola escrito presentado por el denunciante y demandante civil don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ, solicitando en lo principal decretar el desistimiento de la diligencia pedida por la contraria, consistente en oficiar a FESTINA CHILE LTDA. atendido a que no constaba respuesta al oficio despachado el pasado 3 de septiembre del año en curso. El Tribunal a fojas 49

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 N° de Oficio 1574



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016



Fojas cincuenta y nueve
-59-

resolvió la referida solicitud haciendo efectivo el apercibimiento de fojas 31 de autos, y en consecuencia tuvo por desistida a la parte denunciada y demandada civil de la diligencia, decretando además que sin perjuicio de lo anterior, "... de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, el análisis de todos los antecedentes y pruebas del proceso, se realizará conforme a las reglas de la sana crítica".

SÉPTIMO. Que a fojas 52 quedaron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

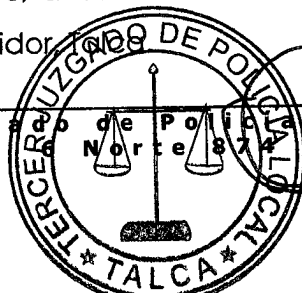
EN CUANTO A LA DENUNCIA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS:

PRIMERO: Que, la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor.

SEGUNDO: Que, la denunciante infraccional y demandante civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 1 a 5, consistente en: **1)** Boleta N° 9859 emitida por Tienda Ripley el 13 de enero de 2015, por la compra de reloj Festina, monto total de \$ 147.000.-; **2)** Entrada a reparación N° 001747, emitido por Tienda Ripley Talca, a nombre de doña Isabel Quiroz, fecha 23 de mayo de 2015; **3)** Acta de entrega de reparación, emitida por FESTINA CHILE LTDA, fecha entrega 17 de marzo de 2015; y **4)** Respuesta Oficio emitido por Servicio Cliente Ripley, de 10 de junio de 2015, al Señor Esteban Pérez Burgos, Director Regional Servicio Nacional del Consumidor, Talca.

TERCERO: Que, el denunciado infraccional y demandado civil, rindió la prueba documental, que rola a fojas 24 a 27, consistente en: **1)** Copia acta de entrada a reparación N° 001723, de 03 de marzo de 2015, correspondiente al Reloj marca Festina, modelo F16761/1; **2)** Copia acta de entrada a reparación N° 001747, 23 de mayo de 2015, correspondiente al Reloj marca Festina, modelo F16761/1; **3)** Informe de entrega de reparación, emitida por FESTINA CHILE LTDA, el 29 de mayo de 2015; y **4)** Oficio de respuesta de la Subgerencia de Servicio al Cliente de Ripley, de 10 de junio de 2015, al Señor Esteban Pérez Burgos, Director Regional Servicio Nacional del Consumidor.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA



Fojas sesenta - 60 -

CUARTO: Que, la parte denunciada infraccional y demandada civil, produjo la testimonial rolante a fojas 29 y 30 de autos, consistente en la declaración del testigo don **RICARDO ANDRÉS CERDA JARA**, Jefe de Servicio al Cliente de RIPLEY TALCA, quien debidamente juramentado, expuso:

"El cliente realiza la compra con fecha 15 de enero de 2015, producto que adquiere en Tienda Ripley Talca presenta fallas, en dos oportunidades siendo ingresado a Servicio Técnico, la 1ª fecha no la recuerdo la 2ª fecha fue el 23 de mayo de 2015. Los informes técnicos indican que al producto se le realizó el cambio de pila, mantención del producto y hermetismo del producto, cliente solicita el cambio del producto, concurre a la tienda a hablar personalmente con la gente de Festina, quienes niegan el cambio o la devolución del producto, cliente se entrevista con mi persona y tomo el caso como tal, posteriormente a esto concuro a hablar con la gente de Festina me consigo números de jefaturas de Festina de la ciudad de Santiago, me entrevisto con dos personas que no recuerdo los nombres tampoco y me indican que la falla que acredita el producto no cumple con la condición para ser cambiado o devuelto, ante esto me dirijo a hablar con mi jefatura gerente de tienda le explico el caso del cliente y me indica que de acuerdo a lo indicado por Festina no podemos asumir el cambio o la devolución del producto, luego concuro al departamento de servicio al cliente y le indico la información al cliente". El testigo fue repreguntado y conainterrogado.

QUINTO: Que, habiendo hecho un análisis de los antecedentes del proceso y de la prueba rendida en la presente causa, conforme a las normas de la sana crítica, el Tribunal estima que no se logró acreditar que el Reloj marca Festina, modelo F16761/1, presentara desperfectos debido a problemas de fabricación. En este sentido es necesario precisar que atendido los antecedentes acompañados a la causa, el Tribunal procedió a examinar los medios probatorios tanto documentales, como testimonial, pudiendo determinarse que efectivamente el reloj ya individualizado sufrió fallas, pero estas fueron reparadas en las oportunidades en que se requirió al servicio técnico, por lo que el Tribunal presume que el denunciado habría cumplido con la garantía legal. Además, del análisis en conjunto de los documentos acompañados por las partes, se puede concluir que al momento de ingresar el reloj al servicio técnico por primera vez, ya evidenciaba detalles que podrían presumir un mal cuidado, situación que aumenta al momento de ingresar el producto en una segunda oportunidad al

Tercer Juzgado Policial Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original 6
13 ENE. 2016
TALCA de du

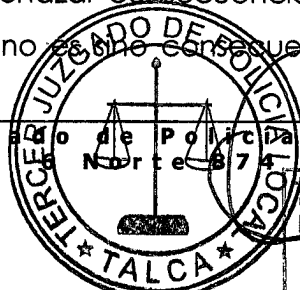


Fojas sesenta y uno
- 61 -

servicio técnico. Lo anterior se concluye del contenido de los documentos correspondientes a la primera y segunda "ENTRADA A REPARACIÓN", rolantes a fojas 4, 5, 24, 25 y 26 de autos (ambos firmados por la cliente) y lo informado por FESTINA CHILE LTDA. a fojas 37 y siguiente. Por otra parte no resulta claro para este Tribunal, quién fue la persona que realizó las acciones que se relatan en la denuncia infraccional, por cuanto el denunciante en su libelo siempre expresa que fue él quien realizó las acciones de compra y solicitud de reparación del reloj en la tienda denunciada, pero los documentos acompañados identifican a doña Isabel Quiroz como compradora y como quien requirió las reparaciones, contradiciéndose con los dichos del denunciante. Por otro lado, las aseveraciones del demandante en orden a que la demandada "no se ha comunicado en absoluto para responder por lo ocurrido en sus dependencias", resultan desvirtuadas, por los documentos acompañados tanto por el propio demandante como por la contraria, por cuanto la demandada envió el reloj al servicio técnico las veces que fue requerida, contestó el requerimiento efectuado por SERNAC en su oportunidad, cumpliendo con sus obligaciones cada vez que se le solicitó, y por la declaración del testigo, quien expuso claramente y dando razón de sus dichos, es dable concluir que la tienda comercial Ripley Store Limitada además de cumplir con la Garantía Legal otorgada al cliente, también se preocupó de contactarse directamente con el proveedor para que se le informaran los motivos por los cuales no se accedía al cambio del producto. Es por el mérito de todo lo razonado precedentemente, que esta sentenciadora no logró llegar a la convicción de que, las probanzas rendidas en autos, revisten el mérito suficiente para determinar que la empresa denunciada incurrió en las infracciones reclamadas por el denunciante, por lo que al no contar el Tribunal con antecedentes que, permitan arribar a la convicción que habilitaría para tal efecto, sin incurrir en alguna arbitrariedad, no se dará lugar a la denuncia infraccional deducida en autos por don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ en contra de RIPLEY STORE LIMITADA, representada para estos efectos por doña CARLA GUTIÉRREZ, toda vez que no se encuentra acreditado que la denunciada haya incurrido en alguna conducta infraccional.

SEXTO: Que no habiéndose acreditado la responsabilidad infraccional de la denunciada en contra del denunciante y siendo la acción civil accesoria de la contravencional, procede rechazar consecuentemente la demanda de autos pues la responsabilidad civil no es sino consecuencia necesaria de aquella, tal

Tercer Juzgado de Policía Local Talca



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA 7
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016



Fojas sesenta y dos
- 62 -

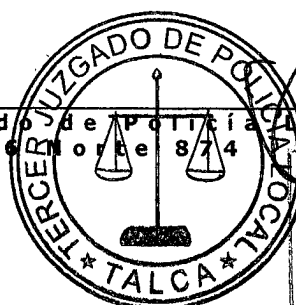
como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto el fallo de la Iltr.a. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa. Sin perjuicio de lo expresado anteriormente el Tribunal hace presente que el monto solicitado por concepto de daño moral, no se encuentra fundamentado en lo absoluto, puesto que los hechos en los que basa su petición (tener que efectuar sus compras en otro lugar trayéndole esto una mayor pérdida de tiempo, gasto de combustible, pérdida de horas de trabajo), en general o por regla general no constituyen una situación anormal que genere en principio un perjuicio, salvo que existan circunstancias extraordinarias como la inexistencia de otras tiendas, no siendo este el caso pues existen otras tiendas de similares características. Por demás, la actora no manifiesta en modo alguno de qué manera calculó o cuantificó el eventual daño moral, ni cómo fijó el daño sufrido en la suma finalmente pedida. Por último, y siguiendo con los términos en los que la actora solicita el daño moral, ésta refiere también la pasividad del demandado en responder a sus requerimientos, aseveración que no se condice con la realidad, de acuerdo a lo ya expresado en el considerando anterior.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en los artículos 50 A, 50 B y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

- 1) **NO HACER LUGAR** a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ en contra de RIPLEY STORE LIMITADA, representada para estos efectos por doña CARLA GUTIÉRREZ, por no haberse acreditado responsabilidad infraccional del querellado.

- 2) **NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don CHRISTIAN ANDRÉS GONZÁLEZ SÁNCHEZ en contra de RIPLEY STORE LIMITADA, representada para estos efectos por doña CARLA



Tercer Juzgado de Policía Local Talca
TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original.
13 ENE. 2016
TALCA, de de



Fojas sesenta y tres
- 63 -

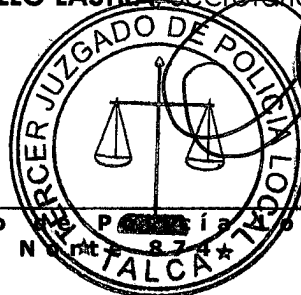
GUTIÉRREZ, como consecuencia de no haberse determinado responsabilidad infraccional, siendo la responsabilidad civil accesoria de ésta.

- 3) No condenar en costas al actor, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.
- 4) Dese cumplimiento por la señora Secretaria del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña **CARLA CARRERA MADRID**, Juez Letrada No Inhabilitada del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autoriza doña **MARGARITA ASTUDILLO LASTRA**, Secretaria Subrogante.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

13 ENE. 2016

TALCA, de de

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 N.º 874*



Talca, once de enero de dos mil dieciséis.

CERTIFICO:

Que la Sentencia Definitiva pronunciada en estos autos con fecha 11 de Diciembre de 2015, rolante a fojas 55 a 63, no ha sido objeto de recursos procesales, por tanto, se encuentra firme y ejecutoriada para todos los efectos legales.

ROL N° 3751-2015/CMA

**CARLA CARRERA MADRID
SECRETARIA LETRADA TITULAR**

